

Herrn Mario Czaja Mitglied im Berliner Abgeordnetenhaus Wahlkreisbüro Fritz-Reuter-Str. 11 12623 Berlin

Geschäftsführer

Kai Uwe Peter +49 30 869 666 11 kai-uwe.peter@ berliner-sparkasse.de

Berlin, 8. November 2018

Schließung des Filialstandortes Hultschiner Damm 83, 12623 Berlin-Mahlsdorf

Sehr geehrter Herr Czaja, Nie how Craya,

für Ihr Schreiben vom 31. Oktober 2018, in dem Sie Ihre Bedenken zur geplanten Schließung der Sparkassenfiliale Hultschiner Damm 83 zum Ausdruck bringen, bedanken wir uns herzlich.

Uns ist bewusst, dass das Thema Filialschließungen Unsicherheiten bei Kundinnen und Kunden auslöst, die wir ihnen gerne nehmen möchten. Unser Standortnetz überprüfen wir regelmäßig und anhand verschiedener Kriterien. Hintergrund ist, dass sich in den vergangenen Jahren die Rahmenbedingungen, das Kundenverhalten, aber auch die Erwartungen an ein modernes Kreditinstitut stark verändert haben und wir uns entsprechend weiterentwickeln wollen. So bauen wir die Wege, über die unsere Kundinnen und Kunden den Kontakt zur Berliner Sparkasse suchen, kontinuierlich aus und erweitern unser Online- und mobiles Angebot.

In diesem Kontext hat sich die Rolle der Filiale verändert. Unsere Kundinnen und Kunden schätzen nach wie vor das persönliche Gespräch mit ihrer Beraterin oder ihrem Berater vor Ort, vor allem bei komplexen Finanzthemen. Für Serviceprozesse oder einfache Produktabschlüsse nutzen sie allerdings zunehmend online-Kanäle oder das Smartphone. Wir spüren somit einen deutlichen Rückgang an Besuchen von Kundinnen und Kunden in bestimmten Filialen, verbunden mit einem ebenso deutlichen Anstieg beim Online-Banking. Daher werden unsere Sparkassenfilialen auch in Zukunft flächendeckend in Berlin zu finden sein, allerdings in der Anzahl weniger, teilweise in einem neuen Format und ergänzt durch ein umfangreiches digitales Angebot.

In unsere Entscheidungen rund um etwaige Standortschließungen beziehen wir vorher immer Vertreterinnen und Vertreter des jeweiligen Bezirks aus Politik und Vereinen sowie Firmenkunden ein. Bei unserer Veranstaltung am 25. Mai 2018 in unserem BeratungsCenter am Alexanderplatz, in der es auch um die Filiale Hultschiner Damm 83 ging, haben wir sehr offen mit diesen Kiez-Experten diskutiert.

Nach sorgfältiger Prüfung der Situation vor Ort haben wir uns entschieden, diesen Standort ab dem 10. Dezember 2018 zu schließen. Doch auch wenn wir hier den klassischen Filialbetrieb einstellen, bleiben wir für die Kundinnen und Kunden gut erreichbar und sichern die Bargeldversorgung vor Ort. Die Geldautomaten und Kontoserviceterminals bleiben am gewohnten Standort oder in unmittelbarer Nähe. Darüber hinaus wird ab dem 15. November jeden Donnerstag von 12 bis 14 Uhr ein mobiles Berater-Team für den persönlichen Service und alle Basisleistungen vor Ort sein: unser "roter Schreibtisch" steht dann im Kieztreff "Kiekemal" vom Unionhilfswerk – also direkt gegenüber der Filiale. Den Kundinnen und Kunden, die künftig gerne Online-Banking machen möchten, sich dafür aber noch nicht fit fühlen, bieten wir auch Kurse an: In kleinem Kreis erklären wir, wie Online-Banking und Sparkassen-Apps funktionieren und helfen bei der Einrichtung.

Sollten Sie Interesse haben, ein Online-Banking-Seminar mit einer Referentin oder einem Referenten der Berliner Sparkasse auszurichten, kommen Sie bitte gerne auf uns zu. Wir freuen uns auf einen weiteren Austausch und verbleiben

mit freundlichen Grüßen Aud Auf Flich

Ihr Kai Umr Pahr

Kai Uwe Peter

Dr. Alexander Fest